

MANUAL OPERATIVO PARA EL CENTRO DE OPERACIÓN

1. Definiciones

Centro de operación: Lugar donde se reciben, manipulan y custodian los materiales complementarios y cajas curso, para la aplicación Simce año 2013.

Operador logístico: Empresa de distribución encargada de realizar la entrega y retiro de los materiales de aplicación, en cada centro de operación.

Material complementario: Conjunto de sobres (un sobre por cada curso a aplicar), cuyo contenido son los documentos conductores para la aplicación de las pruebas (lista de curso, formulario de aplicación, formulario de supervisión, cuestionario de docentes, credencial y lápiz pasta). En los niveles de 2° básico y II medio, este sobre también contendrá los cuestionarios de padres y apoderados.

Cajas curso: Caja de cartón, cuyo contenido es el material que se aplicará en cada prueba. Durante las aplicaciones habrá tres tipos de cajas a utilizar.

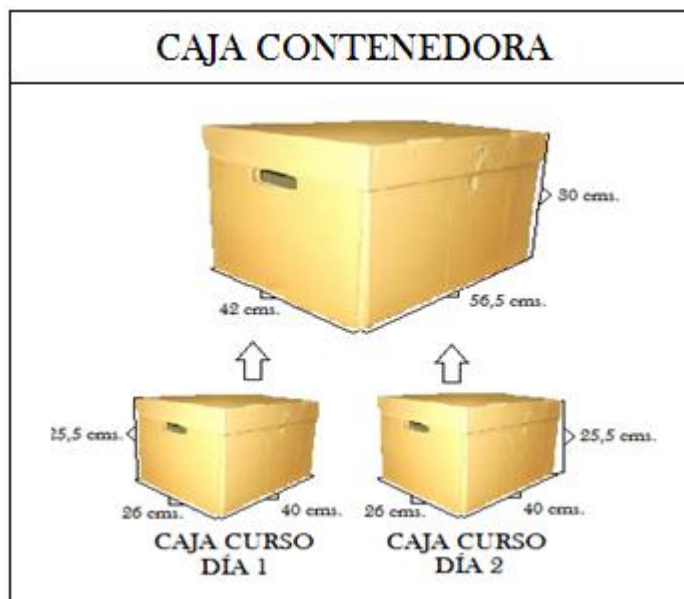
- Caja curso día para 2°, 4°, 6° y 8° básico: Su contenido son las pruebas del sector correspondiente, además de los cuestionarios correspondientes. Cada caja ira sellada mediante un precinto de seguridad plástico, este sello por ningún motivo debe ser violado durante la estadía del material en el C.O.



- Caja curso día para II medio: Su contenido son las pruebas del sector correspondiente, además de los cuestionarios correspondientes. Cada caja ira sellada mediante un precinto de seguridad plástico, este sello por ningún motivo debe ser violado durante la estadía del material en el C.O.



- Caja contenedora: Corresponden a cajas de cartón que contienen las cajas curso día que se utilizan en las aplicaciones de 2 días (4°, 6° y 8° básico).



Material de contingencia: Corresponde a sobres y/o cajas con material complementario y cajas curso (día o contenedora), que no se encuentran asociadas a algún establecimiento-curso. El objetivo de este material es utilizarlo en casos de excepción como:

- Material complementario se encuentra con error de impresión
- Material asignado a un curso es insuficiente (según lista de curso)
- Se detecta un curso no empadronado (no considerado inicialmente para aplicación)
- otro

Precinto: Sello de seguridad ubicado entre la tapa y el cuerpo de cada caja. Los sellos a utilizar serán de tres colores; un color cuando se reciba la caja (**rojo**), un color distinto cuando se aplica el material y se devuelve la caja (**azul**) un tercer color de contingencia en caso de rompimiento de algunos de los precintos mencionados previamente (**amarillo**).

Captura de códigos: Procedimiento mediante el cual se lee cada código de barra de todo el material recibido por parte del operador logístico. Esta lectura se realiza a través de capturadores o validadores de códigos (pistoleo de códigos). Para lo anterior, cada bulto y caja tendrá un código único, los cuales una vez capturados deben ser reportados a la Agencia.



Imagen referencial

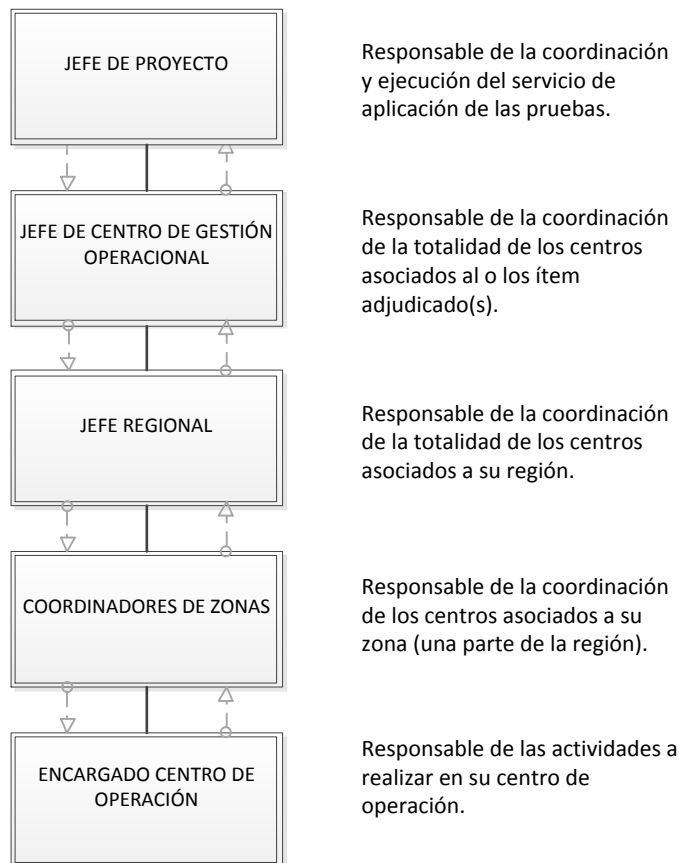
Almacenamiento de materiales: Corresponde al ordenamiento lógico de todo el material recibido (por tipo de material y nivel). Debiéndose almacenar y agrupar el material según orden de salida para la ejecución de cada actividad a realizar.

Manual de aplicación: Documentos (censal regular y discapacidad sensorial) en el cual se describen todas las actividades a desarrollar durante la visita previa y aplicación en aula. Cada examinador y supervisor debe disponer en todo momento de su propio manual en forma impresa (documento).

2. Características y equipamiento de cada C.O.

- Disponer del espacio necesario para el almacenaje y manipulación de los materiales asociados en cada distribución, para todos los establecimientos pertenecientes a dicho Centro.
- Disponer de espacio necesario para el procesamiento y recepción-retiro del material.
- Facilidad de Acceso, permitiendo la carga y descarga de los materiales.
- Facilidad de Acceso a transporte público, para la llegada del personal operativo y de examinadores y supervisores.
- Sistema de Control de Incendio.
- Sistema de seguridad presencial y/o Control a través de Cámaras de Seguridad durante todo el período que se encuentre material en el C.O.
- Pistolas y/o capturadores de códigos de barra.
- Computador para registrar e informar cada uno de los bultos y/o paquetes recibidos y entregados en cada una de las etapas y para cada nivel aplicado.
- Conectividad web de alta velocidad y capacidad, para realizar las transferencias de datos requeridos en el servicio.

3. Flujo referencial comunicación interna desde y hacia el C.O.



Este diagrama es referencial. En su empresa puede que no sea exactamente igual. Confirme con su jefe directo.

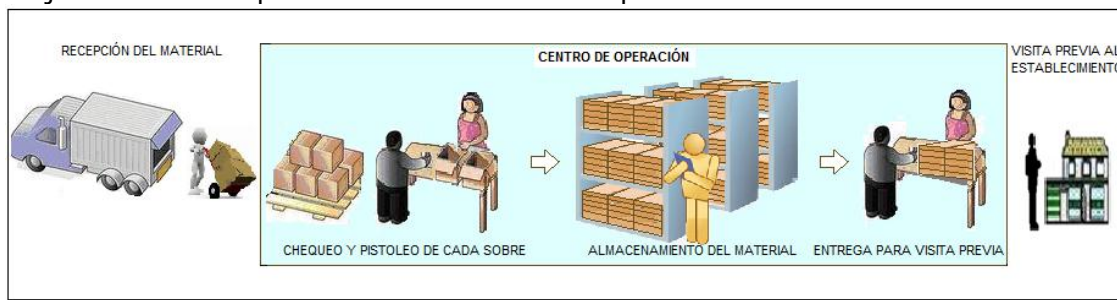
4. Tareas que el jefe de CO debe hacer:

4.1. Actividades a realizar antes de la aplicación

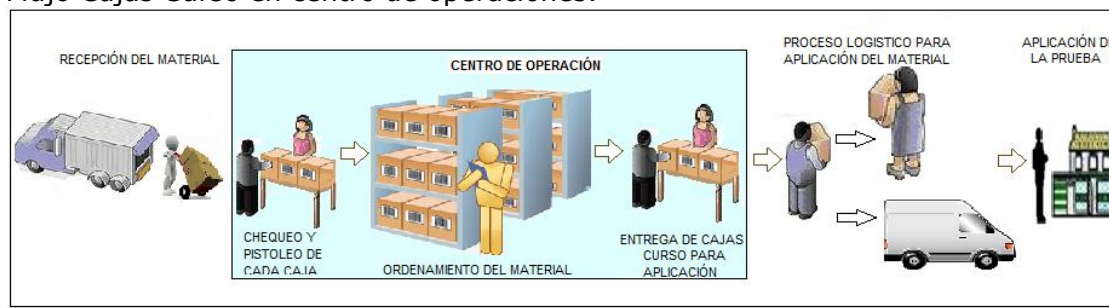
1. Coordinarse con el o los actores correspondientes (internos o externos) para efectos de recepción de sobres y/o cajas complementarias y/o cajas con petos.
2. Enviar a la Agencia, en el formato definido, las fechas y horas acordadas con el Distribuidor, previo al proceso de recepción de materiales.
3. Recibir del Distribuidor sobres o cajas de material complementario y/o cajas de petos.

4. Pistolear (lectura) código de barra de sobres y/o cajas recibidas.
5. Reportar a la Agencia, en los formatos definidos (serán informados durante el servicio a cada centro), las planillas Excel con la captura de códigos de barra mencionadas en el punto anterior.
6. Reportar a la Agencia incumplimientos del Distribuidor en cuanto a día y horario acordado de entregas.
7. Coordinarse con el o los actores correspondientes (internos o externos) para efectos de recepción de cajas curso y cajas de contingencia.
8. Recibir las cajas curso y de contingencia.
9. Pistolear (lectura) código de barra de cajas curso y cajas de contingencia.
10. Reportar a la Agencia, en los formatos definidos, las planillas Excel con la captura de códigos de barra mencionadas en el punto anterior.
11. Reportar a la Agencia incumplimientos del Distribuidor en cuanto a día y horario acordado de entregas.
12. Agrupar físicamente las cajas dentro del C.O. según niveles (colores). Las cajas curso y de contingencias correspondientes a la siguiente aplicación según calendario, deben estar en la posición más cómoda dentro del C.O. para fácil manipulación.
13. Las cajas que contienen sobres de material complementario deben ser abiertas, y los sobres ordenarse según el cronograma de visitas previas definido por el Aplicador. Las cajas ya vacías deben guardarse para un uso eventual (ver post aplicación).
14. Mantener la seguridad, limpieza. Informar a la Agencia transgresiones a la seguridad.

Flujo Material Complementario en centro de operaciones.

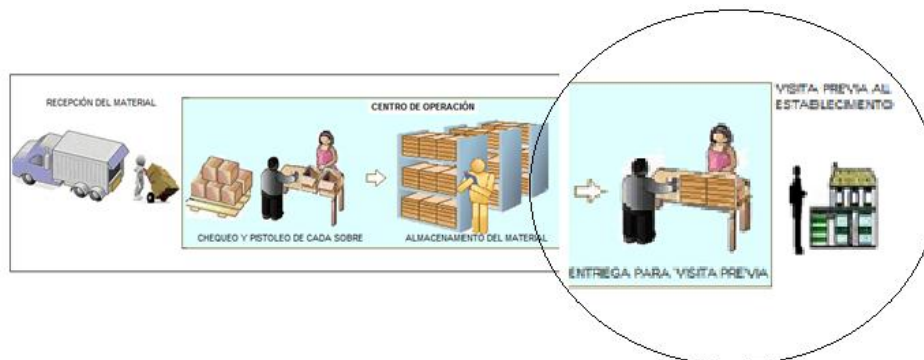


Flujo Cajas Curso en centro de operaciones.



4.2. Actividades a realizar los días de visitas previas

1. Coordinarse con su jefe directo para conocer los días y horas en que los examinadores y/ o supervisores pasarán por el Centro de Operación a recoger materiales.
2. Entregar a examinadores y/o supervisores los Sobres correspondientes, del Material de Complementario.
3. Recibir de cada examinador y/o supervisor los sobres complementarios una vez realizada la visita previa.
4. Almacenar los sobres complementarios de manera tal, que el día de aplicación sea entregado junto a la caja curso correspondiente.
5. Mantener la seguridad, limpieza. Informar a la Agencia transgresiones a la seguridad.



4.3. Actividades a realizar el día de aplicación (igual si es día 1 ó 2 días)

1. Comunicarse con su jefe directo para conocer cómo serán enviadas las cajas a los colegios el día de la aplicación. Por ejemplo, si los propios examinadores pasarán a buscarlas; si irá una VAN y recogerá ciertas cajas; etc.
2. Iniciar las actividades a la hora prevista, el atraso en el inicio de las actividades podría conllevar a la aplicación de multas por parte de la Agencia.
3. Disponer en el C.O. de todo el personal necesario, estando presente en todo momento el encargado del centro (hasta realizada la última actividad asociada al día de aplicación).
4. Pistolear los códigos de barra de las cajas que salen del C.O. con destino a los colegios.
5. Entrega de cajas curso a examinadores, supervisores o transportistas del Aplicador, según el modelo definido.
6. Reportar a la Agencia, en planillas Excel y en el formato definido, los códigos de barra del punto anterior.
7. Despacho de material, examinadores y/o vehículos de contingencia en caso de ser necesario.
8. Reportar a la Agencia el uso de contingencia, especialmente la utilización de material, donde se debe señalar:
 - a. Código de barra de la caja o material (cuestionarios, pruebas, otro).
 - b. RBD donde será utilizada.
 - c. Observación (algún comentario que se requiera agregar).
9. Recepción de cajas curso que vuelven desde los colegios luego de la aplicación¹.
10. Pistolear los códigos de barra de las cajas retornadas desde los colegios.

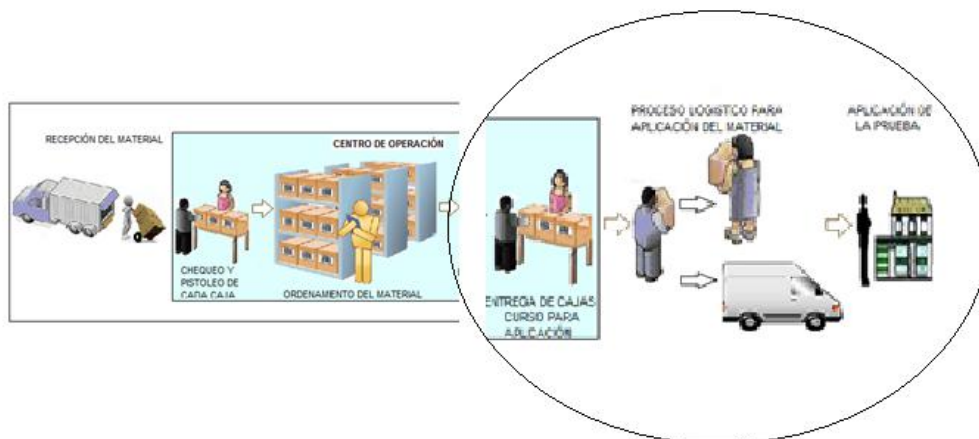
¹ Si existe material rebalsado de alguna caja, o que está suelto y no es claro en qué caja debe ir, debe comunicarse con su superior directo para seguir instrucciones.

11. Reportar a la Agencia, en planillas Excel y en el formato definido, los códigos de barra del punto anterior.
12. Reacomodar físicamente las cajas al interior del C.O. con el mismo principio antes señalado: según nivel y colores de las etiquetas de las cajas. Las cajas curso y de contingencias correspondientes a la siguiente aplicación según calendario, deben estar en la posición más cómoda dentro del C.O. para su fácil manipulación.

Colores de etiquetas según aplicación:

- 2° básico: Blanca
- 4° básico: Rojo claro
- 6° básico: Amarilla
- 8° básico: Azul claro
- 2° medio: Verde claro

13. Mantener la seguridad, limpieza. Informar a la Agencia transgresiones a la seguridad.



4.4. Actividades a realizar post aplicación

1. Coordinarse con el o los actores correspondientes (internos o externos) para efectos de devolución de cajas curso y petos u otro material autorizado por la Agencia. Es importante señalar que los petos deben ser embalados en las mismas cajas que

fueron recibidos, anotando en una de las caras de la caja la cantidad de petos contenidos.

2. Los sobres de contingencias no utilizados se deben devolver en las cajas de contingencia no utilizadas correspondientes a dichos sobres. Esto implica abrir las cajas curso para guardar el sobre y luego cerrar la caja con el sello que está dentro de esta (tal como si la caja se hubiese utilizado).
3. Enviar a la Agencia, en el formato definido, las fechas y horas acordadas con el Distribuidor, previo al proceso de retiro de materiales.
4. Pistolear (lectura) códigos de todas las cajas entregadas al Distribuidor.
5. Reportar a la Agencia planillas Excel, en el formato definido, con los códigos mencionados en el punto anterior.
6. Mantener la seguridad, limpieza. Informar a la Agencia transgresiones a la seguridad.

Flujo de devolución de material aplicado (Cajas Curso) en centro de operaciones.



Nota: En caso que se deban retirar cuestionarios en fecha posterior al término de la aplicación (último día), este material una vez ingresado al C.O. debe ser almacenado en sobres, etiquetándolos señalando manualmente (lápiz pasta o plumón), su procedencia (tipo de cuestionario, nivel, RBD y curso correspondiente).

4.5. Actividades a realizar en cualquier momento

Si se rompe el precinto de una Caja Curso (ida o retorno) se debe cambiar por el precinto de color "Amarillo". Por otra parte se debe comunicar a operaciones@agenciaeducacion.cl esta situación, señalando:

- a. Número de serie del precinto.

- b. RBD de la caja en que fue utilizado.
- c. Razón de la situación.

4.6. Observación de C.O. por parte de la Agencia u otra empresa designada por esta

La Agencia realizará observaciones a los centros de operaciones de las regiones de Valparaíso, Metropolitana de Santiago y del Biobío, ya sea a través del personal de la Agencia o de una empresa contratada para realizar esta observación.

El objetivo de esta observación es contribuir a la mejora continua de los procesos implementados por la Agencia, para lo cual se solicita la disponibilidad y cooperación de cada centro para que la observación cumpla con el objetivo propuesto.

Estas observaciones se realizarán en los siguientes procesos:

- Recepción del material complementario
- Recepción y devolución del material de aplicación (caja curso)
- Durante el día de aplicación de alguna(s) prueba

El observador designado para cada centro será informado con anticipación por la Agencia, adicionalmente esta persona deberá portar una credencial acreditando su condición de observador. En ningún caso el observador podrá interferir en las actividades o decisiones tomadas en cada centro, no obstante podrá solicitar antecedentes o información respecto de alguna situación en especial, previa solicitud realizada por la Agencia.

Nota: Para cualquier duda respecto de procedimientos o actividades a realizar no resueltas en este instructivo, el jefe del C.O. debe comunicarse con su jefatura directa, quien deberá dar solución a dicha consulta.